



# بحران و مشاوره در بحران

crisis and crisis counseling

استاد مربوطه: جناب آقای مرادی

ارائه دهنده گان : طاهره محمودی و  
سمیرا مرادی پور

فروردین ۱۳۹۵



## تعریف بحران:

فردی در وضعیت بحرانی قرار دارد که با مانعی بر سر راه اهداف مهم زندگیش مواجه شود- مانعی که با استفاده از روش‌های عادی و معمولی حل مساله، برطرف شدنی نباشد. (کاپلان، ۱۹۶۱)

برهم خوردن تعادل روانی بر اثر شکست رویکردهای سنتی حل مساله که منجر به ناامیدی، آشفتگی، اختلال، اندوه، گنجی و هراس و اضطراب می‌شود. (لیلیبریج و کلوکن، ۱۹۷۸)

بحران عبارت است از درک یا تجربه یک رویداد یا وضعیت به عنوان یک مشکل غیرقابل تحمل که فراتر از منابع موجود و سازوکارهای وفق‌پذیری فرد باشد. (جیمز و گیلیند، ۲۰۰۱)

# مراحل بحران:

4

طبق نظریه کاپلان، بحران چهار مرحله دارد:

(۱) آگاهی اولیه از بحران: زمانی که هنوز تحریک ادامه دارد و فرد احساس ناراحتی می کند.

(۲) عدم موفقیت در سازگاری: باعث می شود که محرک ادامه یابد و ناراحتی شدیدی احساس شود.

(۳) ادامه افزایش در عوامل بحرانی:

بعنوان محرکهای درونی قوی عمل می کند بطوریکه باعث فعال شدن منابع داخلی و خارجی میگردد.

**مشاوره:** در این مرحله از مکانیسم های فردی حل مشکل استفاده می شود.

در این مرحله ممکن است مشکل را دوباره تعریف کنیم یا آن را دوباره طرح نماییم و یا جنبه های غیر قابل دسترس اهداف را کنار بگذاریم.

(۴) آشفتگی وسیع: اگر مشکل ادامه یابد و نتوان آن را حل کرد یا از آن اجتناب نمود بحران افزایش یافته و آشفتگی

وسیعی بوجود می آید.

## تقسیم بندی دیگر مراحل بحران:

- (۱) شوک : معمولاً کوتاه است چند ساعت تا حداکثر ۲ روز
- (۲) عقب نشینی دفاعی : رایج ترین مکانیسم دفاعی انکار است.
- (۳) پذیرش و قبول بحران : فرد به اعصاب خود مسلط میشود.
- (۴) سازش با مشکل و حل آن

## عوامل تعدیل کننده بحران:

درک فرد از واقعه

حمایت های قابل دسترس

مکانیسم های سازگاری

# انواع بحران ها:

بحران چندنوع دارد. چهارنوع رایج آن عبارتند از:

7

**۱- رشدی:** که در جریان عادی رشد انسان و در شرایطی که عادی تلقی می شود روی می دهد (مثل تولد فرزند، بازنشستگی و بلوغ)

**۲- موقعیتی:** که در آن رویدادهای غیرعادی و نادر روی می دهد و فرد، برای پیش بینی یا کنترل آنها هیچ راهی ندارد (مثل تصادف اتومبیل، آدم ربایی، از دست دادن شغل)

**۳- وجودی:** که موارد زیر را شامل می شود: اضطرابها و تعارضهای درونی که معمولا به همراه مسائل انسانی مهم، از قبیل هدف، مسئولیت، استقلال، آزادی و تعهد به وجود می آیند (مثلا در ۵۰ سالگی به این فکر می افتیم که زندگی خود را بیهوده تلف کرده ایم و نمی توانیم سالهای از دست رفته را جبران کنیم).

**۴- اکوسیستمی:** که در آن نوعی فاجعه ی طبیعی یا ساخته ی دست بشر، به طور ناگهانی بر فرد یا گروه افراد نازل می شود، بدون آنکه خودشان در آن نقش داشته باشند (مثل طوفان، سیل یا حملات تروریستی).

# اصول کلی مشاوره ی اقدامات هدفمند

8

نوع بحران	اهداف	اقدامات کلی
بحران مزاجی (موضعی)	رویاروی با واقعیت	فراهم آوری اطلاعات تربیتی جلوگیری و ممنوع معنای ضمنی (معانی) پنهان مجدداً رجوع به متخصص
تحولات منتظره و قابل پیش بینی زندگی	رویارویی با واقعیت	راهنمایی منتظر فراهم آوری گروه های پشتیبان
استرس آسیب زا	معنی کردن حفظ تعادل هیجانی حفظ خویشتن شناسی	کمک به فهم درمان جو در مورد تاثیر اتفاق تجهیز به مکانیسم های موجود مرتبط ( پیوست) فراهم آوری مکانیسم های جدید پیوست
بحران های رشدی - بلوغی	روابط تقویت و حمایتی	شناسایی موضوعات و موارد زیر بنایی حمایت و پشتیبانی از درمان جو در تعریف مجدد روابط و ایجاد واکنش های میان فردی انطباقی
فوریت های روانپزشکی	حفظ خویشتن داری معنی سازی	اقدام سریع برای کاهش خطر اقدام سریع شرایط طبی و روان پزشکی روشن سازی و توضیح موقعیت تجهیز به همه ی منابع روانشناسی و طبی ضروری
بازتاب بحران از نظر آسیب شناسی	حفظ خویشتن شناسی رویارویی با واقعیت	پشتیبانی و حمایت از سعی و تلاش برای واکنش به موقعیتهای پر اضطراب و انطباقی تا حد امکان یافتن شیوه هایی برای کاهش استرس رجوع به متخصص عدم واکنش به مسائل و مشکلات زیربنایی



## بحران رشد در مراحل مختلف زندگی:

انسان در فرآیند رشد از تولد تا کهنسالی مراحل مختلفی را طی می کند که در هر مرحله نسبت به مرحله قبل رفتاری متفاوت دارد. یعنی در یک مرحله دارای آرامش و در مرحله بعدی، ناآرام خواهد بود. در مرحله ناآرامی رفتار فرد برای اطرافیان ناسازگارانه به نظر می رسد چون در این مراحل سرعت رشد جسمی، ذهنی، عاطفی و اجتماعی نسبت به مرحله قبل بیشتر می شود و فرد کنترل چندانی بر رفتار خود ندارد، به همین علت آنرا را بحران رشد گفته اند.

## جدول فرآیند رشد از کودکی تا کهنسالی

ردیف	سن	نام مرحله	نام دوره	بحران رشد
۱	۰ تا ۳ سالگی	شیرخوارگی (طفولیت)	آرامش	
۲	۳ تا ۷ سالگی	کودکی خردسالگی	نا آرامی	بحران خردسالی
۳	۷ تا ۱۲ سالگی	کودک مدرسه ای	آرامش	
۴	۱۲ تا ۱۸ سالگی	نوجوانی	نا آرامی	بحران نوجوانی (بحران هویت)
۵	۱۸ تا ۴۰ سالگی	جوانی	آرامش	
۶	۴۰ تا ۶۵ سالگی	میانسالی	نا آرامی	بحران میانسالی
۷	۶۵ تا به بالا	کهنسالی	آرامش	

کودک در این بحران، لجباز و رفتاری خود محورانه، احساس دوگانه است و توانایی تمرکز بر مطلبی را ندارد و به شدت نیاز به مورد توجه قرارگرفتن دارد.

### مداخلات در خردسالی:

۱- به خواسته های موجه کودک توجه نموده و برخورد خوبی با او داشته باشیم.

۲- کودک ۲۰ تا ۳۰ دقیقه بدون توجه مادر می تواند به حال خودش باشد، بیش از آن برای جلب توجه رفتاری غیر عادی از خود نشان می دهد تا نظر والدین را جلب کند. والدین برای رفع این رفتار می توانند کودک را مورد نوازش قرار دهند.

## ب) ویژگیهای بحران نوجوانی:

نوجوان فردی لجباز، خود محور و دارای روحی ناآرام بوده و به شدت نیاز دارد که مورد توجه قرارگیرد. در مسائل مربوط به هویت نظیر انتخاب دوست، انتخاب رشته تحصیلی، انتخاب شغل و ارزش های اخلاقی قطعیت ندارد. زندگی را در تردید در تصمیم گیری می گذراند. در بحران هویت نوجوان دچار کشمکش های ضد و نقیض می شود. هم به درس و کلاس و معلم علاقمند است هم از درس و کلاس و معلم گریزان. هم به پدر و مادر علاقمند است هم از امر و نهی مکرر آنها تنفر دارد. به والدین از لحاظ اقتصادی وابسته است ولی با آنها مخالفت می کند چون می خواهد مستقل باشد. از لحاظ اجتماعی جذب گروه دوستان هم جنس و هم سن می شود. جذب گروه هم سن شدن اگر به درستی انجام نشود، باعث انحراف نوجوانان می گردد. نوجوان از ارزش های سنتی گریزان است و در پی ارزش های پیش بیتی نشده است.

## مداخلات در بحران نوجوانی:

- ۱- برای اهمیت قائل شدن به نوجوان و کمک به او در کارها نظر او را بخواهید.
- ۲- چون تحت تاثیر گروه هم سن قرار دارند، دوستان خوبی را برایشان انتخاب نمایید.
- ۳- برای رشد عواطف و جسم، نوجوان را به یک رشته هنری و ورزشی تشویق نمایید.
- ۴- مشاور خوبی برای شنیدن افکار و احساسات آنها باشید.
- ۵- چون نوجوانی پلی از کودکی به جوانی است، برخی از رفتار نوجوان کودکانه است رفتارهای ناپخته او را مورد تمسخر قرار ندهیم و آنرا مقدمه رشد دانسته و بپذیریم.

پس از اتمام دوران جوانی و کم شدن فعالیت های اجتماعی، فرد به مرور سالهای سپری شده و تجسم سالهایی که در پی خواهد آمد می پردازد. با ارزیابی و نزدیک شدن پایان فرصت های زندگی، ممکن است دچار فشار روانی و اجتماعی گردد. نگران است که با افزایش سن جذابیت جسمی را از دست بدهد. لذا دچار تعارض در مورد تعهد به همسر در مقابل تماس با جنس دیگر می شود. تعارض نسبت به ارزش های مذهبی پیدا می کند. تعارض در مورد ادامه شغل فعلی یا اینکه برای گرفتن شغلی دیگر باید تلاش نماید. لذا بر اثر این تعارضات فرد دچار اختلال خواب شده و خلقی افسرده پیدا می کند و در خانم ها ممکن است در بیداری هیجان غمگینی دست داده و گریه های متناوبی را داشته باشند. گاهی این تعارضات باعث درگیری با همسر شده به فکر تغییر در خط مشی زندگی خود افتاده تا از همسر جدا شده و یا اینکه وقت خود را صرف دوستان و کار زیاد نماید. در این سن فرد احساس می کند در چرخه زندگی به نقطه عطفی رسیده است. نیمه اول زندگی را تمام کرده به نیمه دوم رسیده. احساس می کند از زندگی آنطور که می بایست استفاده نکرده است. لذا بدنبال استفاده بیشتر از فرصت باقی مانده است. رفتار او برای خانواده عجیب به نظر می رسد. شخصی خودمحور که جذب دوستان شده و گرایش به جنس مخالف پیدا می نماید. بعد از بحران میانسالی فقط افرادی به آرامش می رسند که فرصت باقی مانده را به کارهای ارزشمند بپردازند.

## مداخلات در بحران میانسانی:

- ۱- از فرد خواسته می شود فهرستی از ارزشهای فعلی خود تهیه کند و تغییراتی که برای بهبود در ارتباط با ارزشها لازم است بوجود آورد.
- ۲- با کمک همسر در مورد ارزشهای معنوی و چگونگی وصول آن طرحی بریزند.
- ۳- از فرد خواسته می شود ویژگی افراد مسنی که مورد احترام دیگران هستند را توصیف نمایند.
- ۴- از فرد خواسته می شود افکار (گفتگوی درونی) که برای آینده او اضطراب ایجاد می کند را بیان نماید.

# فرآیند پرستاری در بحران





## ۱- بررسی:

ایجاد یک ارتباط مثبت و همدلانه  
بررسی عوامل متعادل کننده  
بررسی درک مددجو از حادثه  
بررسی سیستم های حمایتی  
بررسی مکانیسم های سازشی

## ۲- تشخیص پرستاری :

- توانایی بالقوه برای بروز خشونت به علت احساسات نومیدي
- آسیب پذیر شدن تعامل های اجتماعی به علت فقدان حمایت های اجتماعی
- آشفتگی در الگوی خواب به علت اضطراب
- تغییر در فرایند تفکر به علت احساسات یاس و نومیدي
- اضطراب شدید به علت شکست در آزمایشات گذشته
- بکارگیری مکانیسم های سازشی غیر موثر به علت عدم شناخت صحیح واقعه



### ۳- برنامه ریزی:

- هدف کاهش میزان اضطراب مددجو
- اطلاعات جمع آوری شده گذشته تجزیه و تحلیل شده و تدابیر خاصی متناسب با آن منظور میگردد

### ۴- مداخلات پرستاری:

- حمایت های عمومی و فردی
- تدابیر محیطی
- توضیح دادن ،القا کردن، تقویت رفتار، حمایت از نقاط قوت، بالا بردن اعتماد به نفس، و..

### ۵- ارزشیابی

- آیا اقدامات انجام شده، مشکل را حل کرده، آیا عملکرد هیجانی بهتری نسبت به قبل بحران دارد، آیا حداقل احساس آرامش قبل از بحران را دارد و..



### نکته اصلی مداخله:

عبارت است از توجه کامل وفوری به اتفاق حاصله و شناخت آن و پیدایش راهی برای از بین بردن آن.

دوره بحران ۴-۶ هفته بطول میانجامد.

این دوره هم می تواند باعث افزایش آسیب پذیری روانی فرد و هم باعث رشد مناسب شخصیتی وی شود.

مدت زمان لازم برای مداخله ۴-۶ هفته می باشد.

۱. شرکت از طریق حل مسئله
۲. مشاوره در بحران
۳. بستری کردن در بیمارستان



## شرکت از طریق حل مسئله:

جان دیوید (۱۹۱۰) قدمهای کلاسیک حل مشکل را چنین عنوان می نماید:

-درک مشکل

-مشکل جایگزین و مشخص شود

-راه حل های احتمالی پیشنهاد می گردد

-راه حلی پذیرفته می شود

## مشاوره بحران (Crisis counseling)

یعنی به کارگیری انواع مختلف رویکردهای مستقیم و عمل گرا، برای کمک به افراد، تا بتوانند تواناییهای حل مساله را در خود پیدا کنند و با بحران کنار بیايند



## مراحل مشاوره بحران عبارتند از:

۱- سنجش ۲- گوش دادن ۳- عمل کردن

### سنجش:

در این قسمت مشاور، بحرانهای فعلی و پیشین زندگی مراجع را ارزیابی می کند و افراد را، از لحاظ توانایی برای مقابله، خطرات شخصی موجود و قابلیت تحرک یا عدم تحرک مورد سنجش قرار می دهد و نوع اقدام برای کمک به وی را تعیین می کند.



گوش دادن عبارت است از توجه کردن، مشاهده کردن، درک کردن همراه با همدلی و واکنش نشان دادن، صداقت، احترام، پذیرش، بی طرفی و محبت.

-**تعریف مشکل:** در مشکل کند و کاو کردن و آن را از زاویه ی دید مراجع نگاه کردن. فعالانه گوش دادن و از سوالات باز استفاده کردن. هم به پیامهای کلامی و هم به پیامهای غیرکلامی توجه کردن.

-**اطمینان حاصل کردن از امنیت مراجع:** این موضوع را مورد ارزیابی قرار دادن که بحران پیش آمده، برای سلامت جسمی و روانی مراجع چه خطراتی دارد. رویدادهای درونی و وضعیت محیطی مراجع را سنجیدن و در صورت لزوم، او را از وجود گزینه های رفتاری و فکری دیگری که می توانند جایگزین اعمال و افکار مخرب او شوند، آگاه ساختن.

-**ارائه حمایت:** نشان دادن به مراجع که مشاور بحران، انسانی قابل اعتماد و حمایتگری ارزشمند است. با حرفها، کلمات، صدا و زبان بدن نشان دادن که مشاور فردی مهربان، مثبت، بی طرف، بدون غرض و پذیراست.

## عمل کردن:

عمل کردن عبارت است از مشاهده طبق نیازهای مراجع و در دسترس بودن حمایت‌های محیطی، وارد عمل شدن و مداخله را در سطح غیر رهنمونی، رهنمونی یا همکارانه انجام دادن

- **بررسی جایگزینها:** به مراجع کمک کردن تا در گزینه های مختلف کند و کاو کند. به سرعت حمایت‌های اجتماعی، مکانیسم‌های مقابله و تفکر مثبت در مراجع را سنجیدن.

- **طراحی برنامه های عملی:** به مراجع کمک کردن تا برنامه ی کوتاه مدت و واقع بینانه ای فراهم آورد. در این برنامه، توانایی‌های حل مساله شناسایی و مکانیسم‌های مقابله ذکر می شود: قدم‌های عملی ممکن که مراجع می تواند بر آنها مسلط شود و آنها را درک کند

- **تعهد گرفتن:** به مراجع کمک کردن تا خود را به برداشتن قدم‌های مشخص و مثبت در جهت غلبه بر مشکل متعهد سازد. قدم‌های عملی، که مراجع می تواند بر آنها مسلط شود و واقعا آنها را بپذیرد.

## مداخلات در مددجویان داغ دیده:

### مراحل سوگ در بزرگسالان:

۱. کرحتی، اعتراض، انکار و خشم (۱ تا ۳ هفته)
۲. حسرت و اعتراض و خشم و درگیری (۳ هفته تا ۴ ماه)
۳. یاس و نومیدی بی تفاوتی و بی هدفی (۴ تا ۱۴ ماه)
۴. سازمان یابی مجدد، پذیرش



### در کودکان:

۱. اعتراض: کودک مادر یا مراقب از دست رفته را با گریه خواستار است.
۲. درماندگی: کودک امیدش را از دست میدهد و گریه ها متناوب میشود و کودک انزوا طلب و بی حال میشود.
۳. گسستگی: کودک دنبال کسی میگردد که جای مادر یا مراقب را بگیرد.





## اقدامات عملی در سوگ :

۱. شرکت دادن فرد داغ دیده، در مراسم تدفین و عزاداری
۲. پیشگیری از اقدام عجولانه فرد داغ دیده، مانند تغییر محل سکونت، مصرف مواد مخدر و نظایر آن
۳. نوشتن نامه یا سرودن اشعار توسط فرد داغ دیده
۴. تشویق فرد داغ دیده، به خلق آثار هنری به خصوص نقاشی (به ویژه در کودکان)
۵. نوشتن خاطرات برای فرد متوفا توسط فرد، ن گاه کردن به عکس ها یا فیلم ها ی متوفا و مرور خاطرات
۶. استفاده از تصویر سازی
۷. باز سازی شناختی
۸. در مورد کودکان باز مانده، نباید با شرکت ندادن آنها در مراسم تدفین یا پنهان کردن واکنش اطرافیان شرایط دشواری برای آنها ایجاد کرد. تلاش برای دور نگهداشتن کودکان معمولاً نتایج منفی دارد.





## روش های درمان بحران ها:

### روش ژنریک:

روی خصوصیات انواع بحران ها تاکید می شود به خصوصیات فردی سایکودینامیک اشخاص توجهی نمی شود. این روش توسط افراد غیر حرفه ای هم انجام می شود.

### روش انفرادی:

بر خلاف روش ژنریک تاکید بر روی ارزشیابی فردی بیمار در یک بحران از نظر روانی و شخصی وجود دارد. در این روش به عامل بحران کمتر توجه می شود. درمان فقط توسط افراد حرفه ای و مجرب انجام می شود.

بحران می تواند در رابطه با فشارهای درسی خانواده ، پزشکی ، حقوقی و مالی باشد . دانشجویی که مدام گریه می کند ، سراسیمه ، سردرگم ، گوشه گیر، تهاجمی و خصمانه و یا خشمگین است می تواند نشانه های هشدار دهنده ای باشد از اینکه دچار بحران شده است . موارد زیر برخی از نشانه های رفتاری است که باید نسبت به آنها هشیار بود .

- \* غیبت پیش از حد: نشانه هایی از کمبود سلامت .
- \* کاهش آشکار عملکرد درسی ، عدم هماهنگی ناگهانی یا تدریجی بین عملکرد امتحان و کلاس درس .
- \* مشارکت بسیار اندک در کلاس : رفتار غیر معمول کمرویی یا گوشه گیری .
- \* نوشتن نمونه هایی از بیان مشکلات فردی که در مورد آن دانشجو دچار مشکل است .
- \* نوشته ها یا تفکرات آشفته و غیر منطقی.
- رفتار کاملاً " غیر مناسب : حرکتهای طغیانی - صحبت های عجیب و غریب - رویاها در بیداری - گریه های بی دلیل - خنده های مفرط و با صدای بلند - رفتار های تحریک آمیز مثل جیغ زدن ، بیانات خصمانه ، بطور متوالی بین حرف دیگران دویدن و غیره ....

- نشانه های استفاده از الکل یا مواد مخدر شامل :
- چرت زدن یا خواب آلودگی در کلاس
- زل زدن های خالی و تهی
- پاسخهای درهم و برهم
- تغییر در الگوهای حرف زدن
- سرو وضع نا مناسب و غیر آراسته و یا عدم توجه به نظافت شخصی (یک سبک زندگی که بطور مشخصی عمومی نیست )
- دانشجویان می کند که دارای شکل ، آشفته ، پر تنش ، نگران است و قادر به مطالعه نیست هنگام امتحان عصبی است
- آرامش خود را حفظ کنید و فاصله ایمنی خود را از فردی که عصبانی است حالت خصمانه یا تحکیم آمیز دارد حفظ کنید . اینکه خودتان به آرامی و آهسته صحبت کنید بسیار تاثیر بیشتری دارد تا اینکه به دانشجو بگویید که آرام باش



### مراحل مشاوره برای دانشجوی در بحران:

مرحله ۱: درخواست ملاقات خصوصی با دانشجو بعد از کلاس کنید (یا درخواست یک زمان مورد قبول دو طرفه کنید)

مرحله ۲: دلیل درخواست ملاقات با دانشجو را ارائه دهید.  
برای مثال: من نگران پیشرفت تو در کلاس هستم. نشانگر این است که چیزی را مشاهده کرده اید که بدون هیچ گونه تفسیری نگران هستید. برای مثال: من متوجه شدم که شما با اعضای گروه خود در مورد تکالیف تعیین شده کار نمی کنید یا شما اغلب در مورد تکالیف شکایت می کنید و آنها را بموقع انجام نمی دهید.

مرحله ۳: به دانشجو اجازه صحبت دهید و به وی کمک کنید تا به طور مبسوط جزئیات را شرح دهد. از دانشجو بپرسید که آیا در مورد رفتارش آگاه است و چگونه آنها این را درک می کنند. آرام باقی نمایند. بدون اینکه قضاوت کنید یا اندرز دهید با احترام گوش کنید.

مرحله ۴: تقاضای مشاوره حرفه ای کنید.

از خواجه شمس‌المتشکرم

